

1. ภูมิหลัง

1.1 GFA Certification GmbH (GFA)

คือบริษัทนานาชาติที่เชี่ยวชาญด้านการรับรองบุคคลที่สาม

1.2 ภายใต้ขอบเขตการรับรองคุณภาพ จะมีการให้บริการดังนี้

- a) การรับรองการบริหารจัดการป่าไม้ (FM) ตามมาตรฐาน FSC®-(FSC®A000511) และ/หรือมาตรฐาน PEFC™-(PEFC/04-04-0099)
- b) การรับรองเครือข่ายคาร์บอน (COC) สำหรับผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการรับรองจาก FSC, PEFC, RSPO และ UTZ

1.3 GFA มีกระบวนการร้องเรียนที่มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

- a) เพื่อลงทะเบียนและชี้แจงข้อร้องเรียนเกี่ยวกับลูกค้าของ GFA ("ผู้ถือใบรับรอง") จากผู้ถือผลประโยชน์ร่วม
- b) เพื่อลงทะเบียนและชี้แจงข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ GFA โดยผู้ถือผลประโยชน์ร่วมและลูกค้าของ GFA
- c) เพื่อให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนที่จำเป็นต้องได้รับการรายงานในระดับที่สูงขึ้นนั้น ได้รับการบ่งชี้และจัดการอย่างเหมาะสม

2. ข้อร้องเรียนจากผู้ถือผลประโยชน์ร่วมและลูกค้าของ GFA

2.1 ผู้ถือผลประโยชน์ร่วมและลูกค้าของ GFA อาจต้องการลงทะเบียนข้อร้องเรียนกับ GFA เกี่ยวกับกิจกรรมการบริหารจัดการของผู้ถือใบรับรอง FSC, PEFC, RSPO หรือ UTZ หรือกิจกรรมการบริหารจัดการการรับรองของ GFA

2.2 GFA สามารถมีส่วนร่วมในการจัดการกับข้อร้องเรียนเมื่อเกี่ยวข้องกับข้อกำหนดของมาตรฐาน FSC, มาตรฐาน PEFC, มาตรฐาน RSPO SCC, มาตรฐาน UTZ ChoC หรือข้อกำหนดของโปรแกรมการรับรองของ GFA

2.3 หากต้องการได้รับการยอมรับและได้รับการจัดประเภทเป็นข้อร้องเรียน ข้อร้องเรียนนั้นจะถูกส่งไปยัง GFA (ดูรายละเอียดการติดต่อด้านล่าง) เป็นลายลักษณ์อักษรและเป็นภาษาเยอรมันหรือภาษาอังกฤษ หรือในกรณีของการรับรอง FSC FM

จะถูกส่งเป็นภาษาท้องถิ่นตามรายงานสรุปสาธารณะที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ของ FSC (www.info.fsc.org)

ข้อร้องเรียนควรมีคำอธิบายโดยละเอียดเกี่ยวกับสถานการณ์ของพื้นฐานการร้องเรียนและประกอบด้วยหลักฐานเพื่อพิสูจน์ข้อร้องเรียนนั้นๆ

2.4 ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับลูกค้าของ GFA ควรได้รับการพิสูจน์ด้วยหลักฐานความเป็นจริงและคำอธิบายที่ถูกต้องเกี่ยวกับสถานที่ วันที่ และบุคคลที่เกี่ยวข้อง

2.5 ผู้ถือใบรับรองทุกคนจะต้องมีระบบการร้องเรียนของตัวเองเพื่อชี้แจงข้อร้องเรียนที่แจ้งโดยผู้ถือผลประโยชน์ร่วม ดังนั้นข้อร้องเรียนใดๆ เกี่ยวกับผู้ถือใบรับรองจะถูกส่งไปยังผู้ถือใบรับรองคนดังกล่าวเป็นอันดับแรก

และดำเนินการผ่านระบบการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของผู้ถือใบรับรองก่อนที่จะถูกส่งไปยัง GFA

2.6 หากผู้ร้องเรียนไม่ได้รับการตอบกลับหรือเชื่อว่าไม่ได้รับการตอบกลับที่เพียงพอ ข้อร้องเรียนนั้นควรได้รับการชี้แจงและส่งไปยัง GFA (ดูรายละเอียดการติดต่อด้านล่าง)

2.7 GFA จะตรวจสอบข้อร้องเรียน รวบรวม และยืนยันข้อมูลที่จำเป็นทั้งหมด (เท่าที่จะทำได้) เพื่อดำเนินการกับข้อร้องเรียนและตัดสินใจเกี่ยวกับข้อร้องเรียน GFA

จะตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับบริการดังกล่าวใน 1.2 GFA

อาจออกคำร้องขอให้ดำเนินการแก้ไขหรืออาจจะปรับใบรับรองในกรณีที่มีการพิสูจน์ข้อร้องเรียน GFA

จะตอบกลับผู้ร้องเรียนเพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงการดำเนินการและผลการตรวจสอบ GFA

จะเก็บบันทึกข้อร้องเรียนที่ได้รับและการดำเนินการที่ได้กระทำไป

2.8 การตัดสินใจแก้ไขข้อร้องเรียนนั้นกระทำโดย หรือตรวจสอบและอนุมัติโดยพนักงาน GFA ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมินที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน

2.9 เมื่อได้รับข้อร้องเรียนแล้ว GFA จะให้คำตอบเบื้องต้นว่าข้อร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับกิจกรรมการรับรองที่ GFA รับผิดชอบหรือไม่ และหากจำเป็น จะรวมถึงโครงสร้างแนวทางการดำเนินการที่เสนอเพื่อติดตามข้อร้องเรียนภายในสอง (2) สัปดาห์หลังจากได้รับข้อร้องเรียน

และจะมีการตรวจสอบข้อกล่าวหาและระบุการดำเนินการที่เสนอทั้งหมดในการตอบรับข้อร้องเรียนภายในสาม (3) เดือนหลังจากได้รับข้อร้องเรียน

2.10 GFA จะลงทะเบียนข้อร้องเรียนทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับผู้ถือใบรับรอง GFA FSC กับ FSC

2.11 GFA จะตอบกลับข้อร้องเรียนเป็นภาษาเยอรมันหรือภาษาอังกฤษ หรือในกรณีของการรับรอง FSC FM จะตอบกลับเป็นภาษาท้องถิ่นตามรายงานสรุปสาธารณะที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ของ FSC (www.info.fsc.org)

2.12 GFA จะไม่เปิดเผยชื่อของผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับลูกค้าหากผู้ร้องเรียนร้องขอเป็นพิเศษ

2.13 ในกรณีของ UTZ GFA จะตอบกลับผู้ร้องเรียนภายใน 15 วันทำการ หากการร้องเรียนไม่ได้รับการแก้ไขภายใน 20 วันทำการ GFA จะรายงานไปยัง UTZ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนยังไม่พึงพอใจกับผลการตรวจสอบ ผู้ร้องเรียนสามารถรายงานเรื่องนี้ไปยัง UTZ โดยใช้นัดอนการร้องทุกข์ของ UTZ (ดูที่กฎการรับรองบทที่ 4.1)

2.14 ข้อร้องเรียนจะได้รับการจัดสรรให้กับสมาชิกพนักงานเพื่อตรวจสอบและตอบกลับ ข้อร้องเรียนที่มีต่อพนักงาน GFA และผู้ตรวจสอบจะได้รับการจัดสรรให้กับผู้อำนวยการการบริหารจัดการของ GFA และการร้องเรียนเกี่ยวกับผู้อำนวยการการบริหารจัดการของ GFA นั้นจะได้รับการจัดสรรให้กับบอร์ดที่ปรึกษาของ GFA เพื่อทำการตรวจสอบ

2.15 การตรวจสอบและการติดตามข้อร้องเรียนอาจเกี่ยวข้องกับกรณีการตรวจติดตามเผื่อระวังที่ไม่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า หรืออาจมีการตรวจสอบในการตรวจติดตามเผื่อระวังตามกำหนดเวลาที่กำหนด อาจมีการจัดให้มีการตรวจสอบภายในของบริษัทในกรณีในพื้นที่หรือสำนักงานพันธมิตรของ GFA เพื่อตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

2.16 เจ้าหน้าที่ GFA จะตรวจสอบไฟล์และตัดสินใจว่าจะดำเนินการแก้ไขใดๆ ที่เหมาะสมและจะใช้วิธีการใดในการดำเนินการ ในการพิจารณาไฟล์ GFA อาจเรียกใช้ความเชี่ยวชาญของสมาชิกบอร์ดตัดสินการรับรองของ GFA หรือผู้เชี่ยวชาญอื่นๆ ตามความเหมาะสม

2.17 ผู้ร้องเรียนจะได้รับแจ้งเกี่ยวกับผลการตรวจสอบและการดำเนินการใดๆ ที่จะเกิดขึ้นตามมา

2.18 หากเป็นกรณีที่เกี่ยวข้องกับกรับรอง FSC และผู้ร้องเรียนยังไม่พึงพอใจกับผลการตรวจสอบ ผู้ร้องเรียนอาจส่งข้อร้องเรียนไปยังผู้อำนวยการการบริหารจัดการของ ASI ตามที่อยู่ดังต่อไปนี้ ASI - Assurance Services International GmbH Friedrich-Ebert-Allee 69, 53113 Bonn, Germany โทรศัพท์: +49 228 227237- 0 แฟกซ์: +49 228 227237- 30 อีเมล: asi-info@asi-assurance.org

3. ข้อผูกพันทั่วไป

3.1 ผู้ร้องเรียนไม่สามารถเรียกร้องคำเสียหายใดๆ จาก GFA เพื่อชดเชยค่าใช้จ่ายหรือความเสียหายใดๆ ที่เกิดขึ้น

3.2 ข้อร้องเรียนตามคำบอกเล่าหรือการส่งข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุชื่อ และการแสดงความไม่พึงพอใจที่ไม่ได้รับการพิสูจน์ว่าเป็นข้อร้องเรียนที่แจ้งโดยผู้ร้องเรียนหรือบุคคลที่สามารถรวมถึงการร้องเรียนที่ถูกแจ้งและเผยแพร่ เช่น บนเว็บไซต์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ จะไม่ได้รับการดำเนินการตามขั้นตอนการร้องเรียนนี้และจะไม่ได้รับการยอมรับ แต่จะถือว่าเป็นความคิดเห็นของผู้ถือผลประโยชน์ร่วมและจะได้รับการชี้แจงในระหว่างการตรวจสอบครั้งต่อไป

3.3 GFA ขอสงวนสิทธิ์ในการเพิ่ม ลบ หรือเปลี่ยนแปลงขั้นตอนนี้โดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า

4. รายละเอียดข้อมูลติดต่อ

GFA Certification GmbH
Alter Teichweg 15, 22081 Hamburg, Germany
โทรศัพท์: +49 40 5247431- 0 แฟกซ์: +49 40 5247431- 999
อีเมล: info@gfa-cert.com